

МОДЕЛЮВАННЯ СТРУКТУРИ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

*Яновський П.О., Волковська Г.Г., Національний авіаційний університет
м. Київ*

Не зважаючи на розмаїття суджень щодо розуміння якості, найбільш розповсюдженим і застосованим є підхід до якості як сукупності певних властивостей. Таке визначення дає Міжнародний стандарт ISO 8402:1994 «Управління якістю і забезпечення якості. Словник» і відповідний йому український стандарт ДСТУ 2925-94 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення». У них якість є сукупністю характеристик об'єкта, що належать до його здатності задовольняти встановлені і передбачені потреби. Тому, на нашу думку, до визначення поняття «якість» сучасним підходом доцільно вважати інноваційний, який відбиває взаємини різних сторін при формуванні певної якості послуг.

Новітній підхід до якості послуг припускає включення в процес її формування інтереси постачальника необхідних ресурсів, споживачів та інших зацікавлених осіб. Це відповідає сучасним поглядам і концепції загального менеджменту якості.

Отже, під якістю послуги пропонується розуміти сукупність властивостей і характеристик послуги, рівень яких формується взаєминами всіх зацікавлених сторін і дозволяє задовольняти різні рівні потреб, що постійно змінюються.

Для встановлення сукупності властивостей (переліку характеристик), що визначають сутність поняття якості послуги, наведемо моделювання його структури (рис. 1).

Запропонована модель побудована на основі принципу відображення якості процесів на якості результатів. При цьому процесами є взаємозалежні види діяльності, що впливають на якість, тобто стадії її формування.

Кожний елемент моделі формується взаємовідносинами трьох сторін: підприємством, споживачем і навколишнім середовищем.

Для забезпечення якості кінцевої послуги передбачається послідовна реалізація розглянутих стадій, а також їхня орієнтація на виконання запитів від зовнішніх споживачів (покупців продукції), так і внутрішніх (споживачів наступних процесів – їхніх виконавців).

Формування необхідних властивостей і характеристик послуги на різних стадіях залежить від якості використовуваних ресурсів (якості інформації про зовнішнє та внутрішнє середовище; якості матеріалів, що надходять) та якості праці виконавців як сукупності властивостей процесу трудової діяльності.

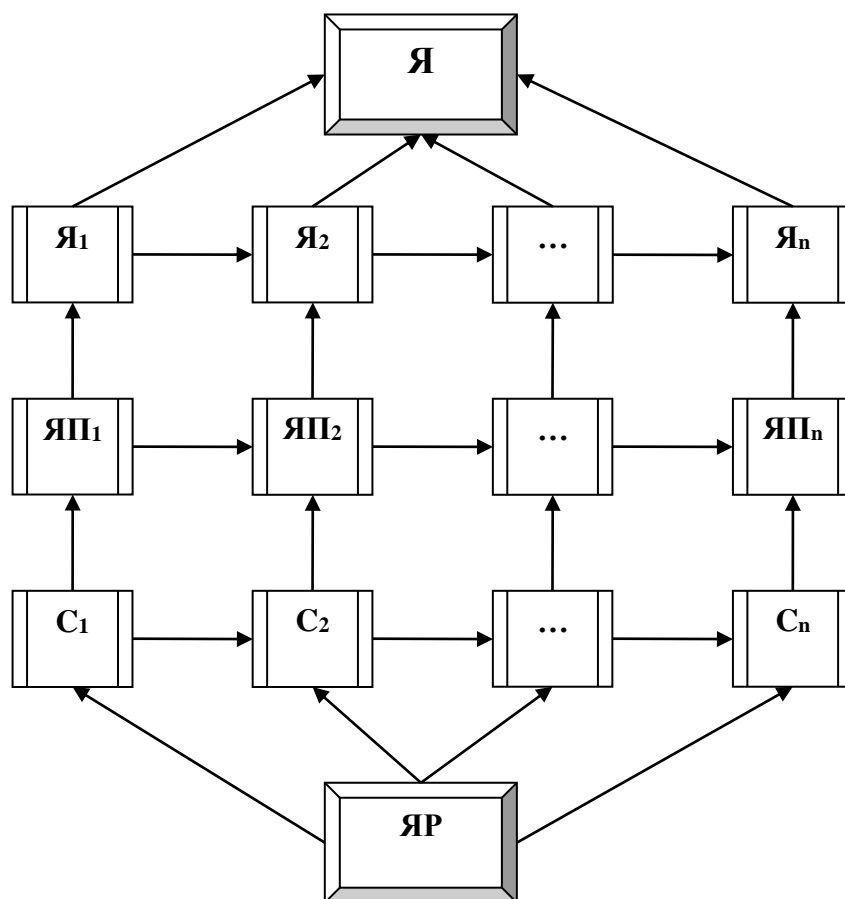


Рис 1. Моделювання структури якості транспортних послуг

Умовні позначення:

Я – якість продукції (послуги);

Я₁, Я₂, ..., Я_n – властивості (характеристики) продукції (послуги) як результат формування якості на різних стадіях;

ЯП₁, ЯП₂, ..., ЯП_n – якість праці виконавців різних стадій формування якості продукції (послуги);

С₁, С₂, ..., С_n – стадії формування якості продукції (послуги);

ЯР – якість ресурсів

Список літератури

1. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. – К.: ДЕДУТ, 2011. – 208 с.
2. Системний аналіз: навч. Посібник / О.І. Аршинова, А.В. Шевченко. – К.: НАУ, 2008. – 128 с.
3. Кластерообразование в региональной экономике: монография / И.Г. Меньшенина, Л.М. Капеустина; Федер. агенство по образованию., Урал. гос. экон. ун-т. – Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2008. – 154 с.